

Marzo 2010



CÓDIGO DE ÉTICA

La revisión de este Código se realizó en forma conjunta con los comités de ética de la entidad y grupos focales de colaboradores de La Paz, El Alto y Oficina Nacional. Hemos recibido el aporte de ellos y sólo nos encargamos de compilar, armonizar, precisar y añadir algunos puntos que nos parecían importantes. Documento actualizado aprobado por Directorio en fecha 24 de marzo de 2010.

NOTA ACLARATORIA:

Banco FIE se preocupa por emplear un lenguaje equitativo entre hombres y mujeres. Como hasta la fecha la Real Academia Española no define sobre la manera de hacerlo en nuestro idioma, se ha optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan a hombres y mujeres.

Mensaje del presidente del Directorio

Estimados colaboradores:

Sólo podremos estar orgullosos de trabajar en el Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A. (Banco FIE), si juntos cuidamos la reputación de nuestra entidad, reconociendo que nuestras decisiones y acciones producen efectos en todos los que mantienen relaciones con nosotros. Esto implica tener conciencia que nuestros actos pueden ser evaluados por la sociedad como correctos o incorrectos, justos o injustos, legítimos o ilegítimos, en consecuencia, pueden mejorar nuestra relación como también pueden perjudicarla.

Por los desafíos de la economía competitiva en la que nos encontramos, importa que en todo lo que hagamos busquemos la excelencia, siendo imprescindible en nuestro actuar analizar "el cómo lo hacemos" y este cómo está íntimamente ligado a la ética.

Debe permanecer la confianza, que conquistamos de nuestros grupos de interés¹ y debemos retribuirla, desarrollando tareas con intachable honestidad, respeto, responsabilidad, justicia y transparencia, tomando como guía este código de ética, que es un conjunto de directivas que señalan el horizonte que queremos alcanzar y no una descripción exhaustiva de lo que hacemos.

Enrique Soruco Vidal
PRESIDENTE DIRECTORIO BANCO FIE

¹ Colaboradores, clientes, financiadores, accionistas, proveedores, competencia, gobierno y comunidad.

ÍNDICE

- 1. ¿Por qué es necesario un Código de Ética?**
- 2. ¿Quién garantiza el respeto del Código?**
- 3. Los valores de Banco FIE**
- 4. Ética y relaciones internas**
 - 4.1. Relación de Banco FIE con sus colaboradores
 - 4.2. Relación de los colaboradores con Banco FIE
 - 4.3. Relación del colaborador con sus colegas
- 5. Ética y relaciones externas**
 - 5.1. Relación de Banco FIE con los clientes
 - 5.2. Relación de Banco FIE con los accionistas y directores
 - 5.3. Relación de Banco FIE con los proveedores de bienes y/o servicios
 - 5.4. Relación de Banco FIE con los financiadores
 - 5.5. Relación de Banco FIE con la competencia
 - 5.6. Relación de Banco FIE con el sector público y gobierno
 - 5.7. Relación de Banco FIE con la comunidad
- 6. ¿Cómo y cuándo canalizamos un dilema ético?**

1. ¿POR QUÉ ES NECESARIO UN CÓDIGO DE ÉTICA?

Los valores y principios del presente Código de Ética se inscriben en el marco de principios fundamentales de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Global de las Naciones Unidas. Junto a estos valores universales, las leyes nacionales y las disposiciones internas de la entidad, este documento describe la identidad ética de Banco FIE, de la que cada colaborador debe apropiarse.

La cultura organizativa está construida por ideales y prácticas. Como entidad responsable ante la sociedad, Banco FIE debe asegurarse del cumplimiento de sus valores y principios éticos con todos sus públicos de interés.

Este Código no pretende ser exhaustivo. No da respuestas automáticas a preguntas o problemas, más bien guía el comportamiento de los colaboradores tratando de crear un ambiente laboral propicio al desarrollo personal de cada uno y al mantenimiento de relaciones durables, cordiales y armónicas, lo cual contribuye al buen funcionamiento de la entidad.

En caso de duda sobre la interpretación del Código, el colaborador puede recurrir a los referentes éticos (representantes éticos y/o comités de ética) para obtener asesoramiento. Los datos de referencia se encuentran en la página WEB interna de la entidad o en el panel informativo de su agencia o área.

2. ¿QUIÉN GARANTIZA EL RESPETO DEL CÓDIGO?

Cada uno de los colaboradores de Banco FIE, cualquiera sea su actividad, su nivel jerárquico, su lugar de trabajo y relación contractual, adquiere el compromiso de cumplimiento del Código de Ética. En efecto, como parte integrante de la entidad, comprende los valores y principios institucionales, y los respeta y promueve en su entorno laboral.

Como entidad comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial, Banco FIE ha establecido instancias independientes, que son los representantes éticos y los comités de ética, cuyas funciones y temas relacionados se explican en el "MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y PROCESOS DE LOS REPRESENTANTES ÉTICOS Y COMITÉS DE ÉTICA", documento disponible para consulta a través del Portal FIE (Intranet institucional) o de los comités o representantes éticos.

De todos nosotros depende el convivir en un ambiente sano y responsable, por lo que no debemos olvidar que existen los canales independientes y el respaldo institucional para generar espacios de confianza que garanticen la aplicación de nuestros principios y el fortalecimiento de valores, teniendo la seguridad de que los dilemas éticos que se presenten serán tratados confidencialmente siendo el anonimato la última instancia a la que deberíamos recurrir.

3. LOS VALORES DE BANCO FIE

Los valores que definen nuestra identidad y son la base sobre la cual construimos nuestro modo de actuar y las relaciones con nuestros distintos públicos de interés son:

HONESTIDAD

Actuar con honradez y rectitud. Decir la verdad más allá de las consecuencias que el expresarla pueda tener. No engañar, ni contradecir los acuerdos establecidos en el marco de valores éticos y del bien común. Buscar congruencia de lo que decimos respecto a lo que hacemos.

RESPONSABILIDAD

Cumplir con los compromisos y las metas que nos hemos marcado y asumir las consecuencias de lo que decimos y lo que hacemos.

RESPECTO

Brindar a las personas un trato, digno, empático, tolerante y considerado, aceptando las diferencias.

LEALTAD

Ser fieles y consecuentes con los compromisos asumidos, con nuestros ideales y principios, considerando la confianza y respeto que merecen todas las personas e instituciones con quienes interactuamos.

JUSTICIA

Ser ecuánimes, imparciales, objetivos y equitativos en las acciones que realizamos y las decisiones que tomamos. Es dar y pedir a cada quien lo que le corresponde.

TRANSPARENCIA

Mostrar nuestro accionar con claridad y oportunidad, no ocultar ni cambiar información que pueda servir a terceros para la toma de decisiones.

4. *ÉTICA Y RELACIONES INTERNAS*

4.1 Relación de Banco FIE con sus colaboradores

Nuestro éxito es el reflejo de la profesionalidad, el compromiso y la actitud responsable de nuestros colaboradores.

Banco FIE:

- ◆ Rechaza la **discriminación hacia sus colaboradores**, por raza, religión, edad, género, condición social, ideología política, orientación sexual y cualquier otra característica.
- ◆ Cuenta con **procesos de contratación, promoción y desvinculación** que equilibran los derechos de Banco FIE y los de sus colaboradores.
- ◆ Promueve planes de carrera, privilegiando ante cualquier vacancia, las postulaciones internas.
- ◆ Brinda un trato igualitario a todos sus colaboradores y a las distintas unidades de negocios.
- ◆ Promueve **la competencia leal** entre sus colaboradores.
- ◆ Genera espacios que permite a sus colaboradores plantear inquietudes relacionadas con la Ética.
- ◆ Fomenta **el trato respetuoso** entre sus colaboradores.
- ◆ Dota de **ambientes laborales** que sean cómodos, limpios, adecuados para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales y libres de humo de tabaco u otras sustancias tóxicas que dañen la salud física y mental. (*)
- ◆ Proporciona oportunamente el **material y herramientas** adecuadas para el desarrollo de su trabajo. (*)
- ◆ Brinda seguridad social, estabilidad laboral y respaldo institucional.
- ◆ Promueve el **equilibrio trabajo – familia**.
- ◆ Promueve que exista una adecuada **distribución de trabajo**, entre los colaboradores y las distintas áreas.
- ◆ Orienta a sus colaboradores a tener una mayor **conciencia socio ambiental**.
- ◆ Promueve la existencia de un **clima laboral positivo y el bienestar colectivo**, incentivando el trabajo en equipo y actitudes alineadas a su filosofía.
- ◆ Promueve el desarrollo de sus colaboradores mediante la **capacitación** y procesos de formación continua.
- ◆ Protege la información proporcionada por los colaboradores y no permite que otras personas que no estén legítimamente autorizadas tengan acceso a la misma.

NOTA: () Son aspectos que se contemplan, además, en el Reglamento Interno.*

4.2 Relación de los colaboradores con Banco FIE

Los colaboradores asumimos como propia la identidad de Banco FIE y la manifestamos en nuestro comportamiento diario, trascendiendo principios y valores hacia nuestras familias y comunidades, para juntos lograr los objetivos económicos, sociales y ambientales de la entidad.

Los colaboradores de Banco FIE:

- ◆ Conocemos, practicamos, y promovemos dentro de cada una de las oficinas, **la misión, visión y los valores institucionales.**
- ◆ Cumplimos **todas las normas** de la entidad, sin importar nuestro rango jerárquico o función.
- ◆ **Denunciamos a** la instancia correspondiente, cuando tenemos conocimiento de actitudes o hechos cometidos por otros colaboradores, o terceros que afecten a la entidad. (*)
- ◆ Comunicamos a la brevedad posible a nuestros superiores y/o al Comité de Ética, cuando nos sentimos **presionados a cometer actos que consideramos indebidos.**
- ◆ Actuamos con imparcialidad, equidad y ética cuando enfrentamos hechos que generen un **conflicto de intereses.**
- ◆ Desarrollamos nuestro trabajo sin que otras **actividades interfieran** nuestro desempeño y dedicación.
- ◆ **Cuidamos los bienes** de la entidad, evitando el uso inadecuado (cualquier uso no relacionado con el trabajo), pérdidas y/o robos. (*)
- ◆ Respetamos los derechos de autor de Banco FIE, respecto a las **tecnologías, procesos y documentos** sin utilizarlos para fines particulares, ni transmitir a terceros. (*)
- ◆ **Cuidamos el ambiente de trabajo y la imagen institucional** dentro y fuera de la entidad. Y evitamos que las relaciones interpersonales con nuestros colegas afecten estos aspectos. (*)
- ◆ Evitamos difundir por cualquier medio, **ideas políticas o religiosas** a nombre de la entidad. (*)
- ◆ Mantenemos la **confidencialidad** de la información de la entidad y de sus clientes. (*)
- ◆ **Trabajamos en equipo** para facilitar el logro de resultados, la superación de las dificultades y el fortalecimiento de las relaciones laborales, profesionales y personales.
- ◆ Generamos un **clima laboral positivo** donde primen la sinceridad en la comunicación, así como, la honestidad y lealtad en nuestro actuar, independientemente de nuestras afinidades de orden personal.
- ◆ Actuamos transparentemente sin realizar acciones que puedan **generar beneficios personales** o ventajas indebidas para terceros.
- ◆ Consideramos que nuestra **aparición personal e higiene** son el reflejo de nuestro respeto hacia nosotros mismos y de todas las personas con las que nos relacionamos.
- ◆ Respetamos el tiempo de los demás, asistiendo con **puntualidad** a las actividades institucionales y a los compromisos que asumimos.
- ◆ Tenemos un **comportamiento responsable** con la sociedad y el medio ambiente.

NOTA: (*) Son aspectos que se contemplan, además, en el Reglamento Interno.

4.3 Relación del colaborador con sus colegas

Un ambiente laboral sano, respetuoso y agradable es esencial para el éxito de la entidad y el equilibrio personal de cada uno.

Los colaboradores de Banco FIE:

- ◆ **Apoyamos** a nuestros colegas, cuando nos soliciten para el desarrollo de su trabajo.
- ◆ **Valoramos el trabajo, aceptamos las opiniones, las quejas y las críticas constructivas** de todos nuestros compañeros de trabajo.
- ◆ Tratamos a nuestros colegas con **dignidad y respeto**, manteniendo un trato cordial, atento, y prudente ante discrepancias.
- ◆ **Respetamos las diferencias** ideológicas, de religión, culturales, de género u otras entre nosotros. No enviamos física ni electrónicamente documentos con textos o imágenes que contengan mensajes racistas, discriminatorios, políticos, religiosos, obscenos u ofensivos al pudor.
- ◆ **Rechazamos recibir y divulgar rumores** o hacer comentarios que puedan dañar a nuestros compañeros de trabajo.
- ◆ **Evitamos la descalificación pública**, no realizamos llamadas de atención en público o frente a los compañeros de trabajo, clientes y/o terceros, no ofendemos o amenazamos a nuestros compañeros de trabajo.
- ◆ Evitamos cualquier acción que sea considerada como **acoso sexual, moral y/o laboral** a nuestros compañeros de trabajo, sin importar la jerarquía de quien la ejerce.
- ◆ **Otorgamos el merecido crédito** a nuestros compañeros, cuando hacemos referencia a su trabajo, ideas o iniciativas.
- ◆ **Respetamos el trabajo y el espacio de nuestros colegas** estableciendo límites claros en el marco de una sana competencia.
- ◆ Somos responsables con los **compromisos que asumimos** con nuestros colegas (ej. pago de deudas).
- ◆ **Comunicamos la verdad** de los hechos de forma imparcial objetiva y detallada para que el receptor comprenda a cabalidad el contenido del mensaje.
- ◆ Si estamos en una posición jerárquica, no debemos:
 - Solicitar o presionar a nuestros subordinados para que realicen **servicios de orden personal**.
 - Demostrar **favoritismo** hacia alguno o algunos de nuestros subalternos.
- ◆ Si estamos como **subalternos**, debemos:
 - **Cumplir y aceptar las decisiones y órdenes** emitidas por los superiores jerárquicos, que sean acordes a las normas y valores institucionales, así como a las responsabilidades asignadas.
 - Respetar la **línea de mando** o conducto regular, sin saltar las instancias reglamentarias cuando la situación convenga. (*)

NOTA: (*) Son aspectos que se contemplan, además, en el Reglamento Interno.

5. *ÉTICA Y RELACIONES EXTERNAS*

5.1 *Relación de FIE con los clientes*

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes es la clave del éxito. Pretendemos hacerlo con responsabilidad, transparencia, justicia, eficiencia, honestidad, lealtad y respeto.

En Banco FIE:

- ◆ Trabajamos con vocación de servicio, brindando **productos y servicios oportunos** y adecuados a las necesidades de nuestros clientes, de manera que ellos tengan un alto grado de satisfacción con la entidad.
- ◆ Nos relacionamos con todos nuestros clientes con **dignidad y respeto**, manteniendo un **trato cordial, atento** y prudente ante discrepancias.
- ◆ Tratamos con **igualdad** a todos nuestros clientes. No favorecemos con ventajas comerciales o personales a ninguno de ellos, sea cual sea la relación que nos une. Rechazamos toda actitud de discriminación relacionada a diferencias culturales, ideológicas, religiosas, físicas o de género.
- ◆ Consideramos fundamental la recuperación del crédito, realizando la **gestión de cobranza** con respeto y consideración, sin cometer abusos ni atropellos.
- ◆ **Respetamos el tiempo** de nuestros clientes, siendo puntuales en las citas y atendiendo en las oficinas en los horarios establecidos por la entidad.
- ◆ Somos **transparentes**, ofrecemos a los clientes información precisa, clara, completa y comprensible acerca de nuestros productos y servicios. No forzamos, ocultamos información, o aprovechamos una situación para imponer un producto o servicio.
- ◆ Determinamos **precios a tasas justas**, competitivas en relación al mercado, que a su vez no proporcionan excesivas ganancias pero sí aseguran la sostenibilidad y crecimiento de la entidad para poder así transferir los excedentes a favor de los clientes, con más oficinas y mayor cobertura.
- ◆ Para evitar el **endeudamiento excesivo** de nuestros clientes, no les prestamos una cantidad mayor que la que estén en la capacidad de pagar. Financiamos necesidades reales y legítimas, considerando que no deben sacrificar su alimentación ni necesidades básicas para poder pagar sus créditos.
- ◆ **Protegemos la información** de los clientes y no permitimos que otras personas que no estén legítimamente autorizadas tengan acceso a la misma.
- ◆ Garantizamos **canales formales de comunicación** con los clientes para que éstos puedan compartir sus opiniones e inquietudes o reclamos sobre el trato que reciben y su nivel de satisfacción sobre la calidad del servicio de Banco FIE
- ◆ No aceptamos directa o indirectamente **favores, dinero o regalos** de carácter personal que sean el resultado de relaciones funcionales y que puedan afectar las decisiones, facilitar negocios o beneficiar a terceros.

- ◆ Promovemos la **concientización socio ambiental** de los clientes, en el ámbito de sus competencias. Financiamos actividades que no provocan problemas ambientales o que están prohibidas por convenios internacionales o por leyes nacionales.

5.2 Relación de Banco FIE con los accionistas y directores

Los accionistas arriesgan su capital posibilitando nuestras actividades. Respondiendo a su confianza, debemos garantizarles una gestión óptima y transparente.

En Banco FIE:

- ◆ Buscamos el **desarrollo sustentable**, con una proyección empresarial a largo plazo; en el que reconocemos la **necesidad de generar utilidades** en cada gestión para mantener el apoyo de los accionistas y los mercados financieros.
- ◆ **Informamos** de manera completa, oportuna y transparente a nuestros directores y accionistas sobre la situación económica financiera de la entidad, así como los fines, procedimientos y resultados de las gestiones o acciones que se desarrollen.
- ◆ Protegemos el **patrimonio** de la entidad.
- ◆ Promovemos una **imagen positiva, alineada con la identidad** institucional

5.3 Relación de Banco FIE con los proveedores de bienes y/o servicios

Establecer relaciones justas y sostenibles con nuestros proveedores es un principio que cultivamos. Nos comprometemos a ofrecer un precio justo sin favoritismo y solicitamos de ellos que respeten los criterios que establecemos en la calificación de sus propuestas, que incluyen aspectos sociales y ambientales.

En Banco FIE:

- ◆ Contratamos a proveedores que adopten **conductas adecuadas** sin trabajo infantil o trabajo en condiciones de esclavitud.
- ◆ Las compras o contratación de servicios por importes mayores a un determinado monto, las realizamos a través de procesos de **licitación**.
- ◆ Cuidamos la **legalidad y transparencia** de los procesos de contratación y selección de proveedores.
- ◆ Promovemos la **concientización socio ambiental** de los proveedores.
- ◆ Brindamos **iguales oportunidades** a los proveedores, independientemente de su tamaño. Priorizamos a la producción nacional.
- ◆ Rechazamos **favores, dinero o regalos** de los proveedores, aunque sean presentes desinteresados.
- ◆ Cumplimos con **los pagos** en la forma, plazos y condiciones establecidas.

5.4 Relación de Banco FIE con los financiadores

Nos comprometemos a mantener nuestra filosofía y cumplir eficientemente los acuerdos asumidos ya que mantener buenas relaciones con nuestros financiadores es una de las condiciones de la sostenibilidad de nuestras actividades.

En Banco FIE:

- ◆ Proporcionamos la información correspondiente, en forma **oportuna, completa y transparente**.
- ◆ Cumplimos con los **pagos** en la forma, plazos y condiciones establecidas.
- ◆ Rechazamos **favores, dinero o regalos** de los financiadores, aunque sean presentes desinteresados.

5.5 Relación de Banco FIE con la competencia

Tenemos la firme convicción que la leal competencia es un elemento indispensable para la salud del mercado.

En Banco FIE:

- ◆ Evitamos **acciones deshonestas** en contra de nuestros competidores, los nuevos clientes y la permanencia de los existentes son consecuencia de nuestra calidad y competitividad,.
- ◆ Contratamos a **personal** por convocatorias públicas y abiertas, en ningún caso ofrecemos empleo, o invitamos a trabajar a funcionarios de entidades de la competencia.
- ◆ Valoramos una **competencia de libre mercado** basada en el respeto mutuo de los actores. Rechazamos prácticas desleales como divulgación de rumores, omisión de hechos importantes, y otras.
- ◆ Pretendemos ser **mejores que nuestros competidores en forma honesta**, buscando incrementar nuestra posición en el mercado a través de un desempeño superior, con prácticas comerciales éticas y legales.
- ◆ Aplicamos **estrategias comerciales** que son producto del análisis de la información pública de los mercados competitivos y no una consecuencia de la obtención de información confidencial de nuestros competidores, por medios ilícitos.
- ◆ No utilizamos la demostración de los defectos o deficiencias de los productos o servicios de la competencia para promover los nuestros.

5.6 Relación de Banco FIE con el sector público y gobierno

Nuestro accionar observa en forma absoluta el cumplimiento del marco legal y normativo vigente. Mantenemos relaciones exentas de corrupción y fraude.

En Banco FIE:

- ◆ Todas nuestras actividades **se inscriben dentro del marco legal**, a nivel regional, nacional e internacional.
- ◆ Nos relacionamos con las **autoridades e instituciones públicas** de manera lícita y respetuosa.
- ◆ Rechazamos cualquier forma de **soborno** (regalos, dinero, favores, etc.) a funcionarios públicos aunque sea para que cumplan sus obligaciones o apuren sus propias rutinas.
- ◆ Cumplimos con nuestras **obligaciones fiscales**.
- ◆ **La información que transmitimos** a las instancias públicas que tienen derecho a conocerla, **es justa, precisa y transparente**.
- ◆ Nos abstenemos de realizar cualquier comentario de naturaleza política, salvo análisis hechos por representantes debidamente autorizados y habilitados.

5.7 Relación de Banco FIE con la comunidad

Desde el principio, nuestro objetivo ha sido llegar con servicios financieros a quienes no tenían acceso y así promover el desarrollo sustentable del país. Nos involucramos cada día en dirigir nuestras actividades hacia este fin.

En Banco FIE:

- ◆ Tomamos todos los recaudos para **limitar** conflictos o inconvenientes que nuestras actividades pueden generar en la vida cotidiana de la comunidad (afluencia de gente en las agencias, obras temporarias, etc.)
- ◆ Apoyamos **la preservación de las costumbres de la comunidad** y promovemos actividades deportivas y recreativas que fortalezcan la vida comunitaria y familiar.
- ◆ Ante cualquier circunstancia mostramos la **situación real** de la entidad.
- ◆ Somos **transparentes**, ofrecemos a la comunidad información precisa, clara, completa y comprensible acerca de nuestros productos y servicios. No forzamos, ocultamos información, o aprovechamos una situación para imponer la compra de un producto o servicio.
- ◆ No patrocinamos **medios de comunicación** (canales o programas televisivos o radiofónicos, ni tampoco revistas), cuya estrategia para captar audiencia consista en utilizar violencia, sexo o actitudes ofensivas hacia la comunidad.
- ◆ La **publicidad** que realizamos no refleja contenido violento ni discriminatorio.
- ◆ Respetamos el **medio ambiente**, minimizando en lo posible la generación de residuos y racionalizando el uso de agua, papel y recursos energéticos.
- ◆ Colaboramos activamente en la lucha contra la **legitimación de ganancias ilícitas**² realizando las acciones determinadas por el organismo que regula este aspecto en Bolivia.
- ◆ Somos **sensibles y solidarios** con la realidad de nuestro entorno, identificándonos con los problemas y necesidades de la comunidad.
- ◆ Promovemos la **difusión de información** que impulsa el desarrollo social de la comunidad y la preservación del medio ambiente.

² Se entiende por legitimación de ganancias ilícitas, al proceso mediante el cual se disfraza con transacciones, el producto de una actividad delictiva para encubrir su origen ilegal.

6. ¿CÓMO Y CUÁNDO CANALIZAMOS UN DILEMA ÉTICO?

Las consultas, sugerencias y /o denuncias por parte del colaborador de Banco FIE que sea víctima o testigo de una situación que es considerada no ética, a partir de los valores que promueve la entidad, deberán plantearse al Comité de Ética con copia a la Unidad de Recursos Humanos. Esta unidad se encarga de realizar el seguimiento y velar por la atención oportuna de los casos, sin participar en la decisión final.

Las consultas, sugerencias y /o denuncias también pueden ser presentadas a las siguientes **instancias**:

- Comité de Ética de otra regional
- Representante ético (*)
- Analista de Recursos Humanos o Unidad de Recursos Humanos (*)

(*) Quienes deberán remitir la denuncia a la instancia que corresponda.

Las consultas, sugerencias y /o denuncias pueden ser presentadas **por medio**:

- Físico
- Electrónico
- Verbal (caso en el que posteriormente se deberá formalizar la misma mediante una nota suscrita por ambas partes en señal de conformidad)

Cuando se trate de una denuncia, esta debe exponer claramente la situación, incluyendo nombres de las personas involucradas y aportando todo material que sea considerado como evidencia para facilitar el análisis del caso reportado.

Las denuncias pueden o no ser anónimas. En caso de **denuncias anónimas**, solo se tratarán si cuentan con las suficientes pruebas.

El Comité de Ética analizará la situación planteada solicitando, si es necesario, información a las instancias que considere pertinentes, tales como sistemas, recursos humanos, auditoría interna, legal, comercial, etc. quienes tienen la obligación de coadyuvar con estas tareas.

El Comité de Ética respecto al caso tiene el deber de:

- Mantener total reserva y confidencialidad de los temas tratados.
- Emitir un pronunciamiento sobre la denuncia.

Cuando el Comité de Ética considere que el caso merece una sanción moral, esta debe comunicarse por escrito al colaborador sancionado para su cumplimiento. Además debe dejarse constancia de este hecho en la carpeta del sancionado con un documento en el que se indique la existencia de la sanción moral pero no se detalle los pormenores del asunto.

Cuando un caso involucre a personas afines a un miembro del comité o que exista alguna otra razón que afecte la imparcialidad, el involucrado **no debe** participar en el comité en el que se trate el caso reportado. El comité debe reemplazar al involucrado, invitando a un miembro de otro comité a que lo reemplace y/o derivando el caso a otro Comité de Ética.

El o los colaboradores, objeto de una denuncia tienen la obligación de:

- Si se los requiere, presentarse ante el Comité de Ética para declarar y presentar los descargos que considere pertinentes.
- Acatar y cumplir con la sanción impuesta. Sólo en casos excepcionales este fallo puede apelarse ante la Gerencia General.